

# NEVŠEDNÁ POŽIADAVKA? MÁTE NA TO. NÁS.

Dôvera, diskretnosť a dôslednosť sú na základe skúseností spoločnosti TheConcierge kľúčovými faktormi, ktoré klienti vyžadujú pri realizácii ich rozmanitých požiadaviek a prianí. Toto tvrdenie sa opiera o šesťročné pôsobenie spoločnosti na trhu v oblasti concierge služieb a o tisícky úspešne zrealizovaných úloh. Z malého množstva požiadaviek týždenne sa časom stalo niekoľko desiatok denne a počet klientov stále narastá.

K rozšíreniu klientely TheConcierge prispela aj viacročná úspešná spolupráca s ČSOB Private Banking, ktorá sa uplynulý rok pretavila do nadštandardnej starostlivosti o privátnych klientov. Majitelia kariet VISA Gold Private a VISA Platinum Private majú možnosť obrátiť sa s akoukoľvek požiadavkou priamo na TheConcierge a využívať celú škálu concierge služieb.

Od spustenia tejto spolupráce uplynul práve rok a za ten čas concierge asistenti úspešne vyriešili pre klientov ČSOB Private Banking viac ako 2 000 najrozličnejších úloh. Medzi najčastejšie požiadavky patria jednoznačne tie, ktoré spadajú do kategórie cestovanie a životný štýl. Postupne si však klienti zvykajú, že na TheConcierge sa môžu s dôverou obrátiť aj so záležitosťami týkajúcimi sa ich rodiny a rovnako aj s nevšednými prianiami, pri riešení ktorých sa concierge asistenti často musia pozrieť na danú požiadavku z inej perspektívy a byť kreatívni.

**Je náročné vybudovať si vzťah s klientom? Pociťujete z ich strany obavy, že požiadavka nebude splnená presne podľa ich predstáv?**

TheConcierge: Hneď po vyriešení prvých požiadaviek klienti zvyčajne prekonajú pochybnosti a možno aj strach z nepoznaného. Dbáme vždy o to, aby sa klient s concierge asistentom osobne zoznámil. Pri ďalších požiadavkách daného klienta pokračuje v komunikácii concierge asistent, ktorý už klienta pozná. Takýto osobný prístup výrazne napomáha prehlbovaniu vzájomnej dôvery.

TheConcierge®  
*pre hodnotnejší život*

**Je úlohou concierge asistenta spoznať klienta takpovediac „do hĺbky“? Je možné, že mu po čase vie splniť požiadavky, ktoré klient ani nevysloví?**

TheConcierge: Samozrejme, vzťah vybudovaný na osobnom stretnutí a spoznaní klienta vytvára predpoklady na efektívne plnenie požiadaviek a na realizáciu často aj nevyslovených prianí klienta – môže ísť o bežné cestovateľské návyky klienta, akými sú jeho preferované miesta počas letov, obľúbené taxi služby, hotelová sieť, prípadne typ izieb, ktoré uprednostňuje.

**Majú na vás klienti aj špecifické požiadavky?**

TheConcierge: Po prvých pozitívnych skúsenostiach sa na nás klienti obracajú aj s úlohami, napr. zastupovanie na aukciách umeleckých diel, pri jednaniach o kúpe, alebo prenájme nehnuteľností, až po diskretné zastupovanie pri nákupoch luxusného či nedostatkového tovaru. Samozrejmosťou je aj hájenie záujmov klienta v prípade sťažností, alebo reklamácií.

pb

THE CLUB – ČSOB PRIVATE BANKING

ČSOB PRIVATE BANKING, Nám. SNP 29, 815 63 Bratislava  
Redakčná rada: Miroslav Paulen, Michal Štefaničiak  
Juraj Štefanovič, Daniela Šebeková, Marek Gábriš  
www.csob.sk/privatne-bankovnictvo